



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(STUDI KASUS DI BNI SYARI'AH KOTA CIREBON)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah**



Oleh:

NUR AMALIAH

NIM : 58320144

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2012



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

IKHTISAR

NUR AMALIAH: “PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS DI BNI SYARI’AH KOTA CIREBON)”

Untuk dapat memperoleh loyalitas nasabah dengan baik, bank dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik dan dewasa ini dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank belum cukup hanya sekedar sikap dan tingkah laku para karyawan dalam menghadapi nasabah, tetapi juga mencakup pelayanan prima untuk mencapai loyalitas nasabah. Tingkat kepuasan nasabah juga harus diperhatikan oleh bank, karena jika nasabah merasa puas maka loyalitas pun dengan sendirinya akan timbul dari nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima secara parsial terhadap loyalitas nasabah BNI Syari’ah Cirebon dan pengaruh tingkat kepuasan secara parsial terhadap loyalitas nasabah BNI Syari’ah Cirebon serta pengaruh keduanya secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas nasabah BNI Syari’ah Kota Cirebon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, teknik pengumpulan datanya melalui observasi langsung ke Bank BNI Syari’ah Kota Cirebon, penyebaran angket dan melakukan wawancara terhadap responden yaitu nasabah BNI Syari’ah Kota Cirebon dengan sampel 68 responden.

Berdasarkan hasil penelitian koefisien pelayanan prima dan tingkat kepuasan memberikan nilai 0,622 dan 0,149 yang berarti bahwa jika pelayanan prima dan tingkat kepuasan semakin baik maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan. Setelah diketahui nilai F_{hitung} 20,219 dan F_{tabel} 3,318 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga pelayanan prima dan tingkat kepuasan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah. Dilihat dari perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} dan nilai t_{hitung} untuk pelayanan prima 5,549 dan t_{hitung} tingkat kepuasan 1,569, sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,997, dengan signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah dan tidak adanya pengaruh antara tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Tetapi jika menggunakan signifikansi 12% (0,12) dengan tingkat kepercayaan 88% menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara pelayanan prima dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Dari uji koefisien determinasi diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 38,4% ditentukan oleh pelayanan prima dan tingkat kepuasan, dan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan rasa syukur Alhamdulillah dan segala puji penulis ucapkan ke hadirat Illahi Rabb Sang penguasa Alam Semesta atas limpahan Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada sang pembawa kabar gembira dan pemberi peringatan yang mulia baginda Rasulullah SAW, yang telah membawa risalah keselamatan bagi seluruh umat manusia dan semoga kita termasuk golongan yang akan meraih safa'at beliau di hari pembalasan kelak.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan, penulis curahkan untuk mewujudkan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Maksum, M.A, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. Achmad Kholiq, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. H. Kosim, M.Ag, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Dr. Ayus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si, selaku Pembantu Dekan II Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

5. Sri Rokhlinasari, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Eef Saefulloh, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I
8. Toto Suharto, SE. M.Si, selaku Dosen Pembimbing II
9. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah dan Seluruh Staff Syari'ah.
10. Arief Mursidi, S.E. Selaku Pimpinan Bank BNI Syari'ah Kota Cirebon serta para staff dan karyawan Bank BNI Syari'ah Kota Cirebon yang telah banyak membantu saya dalam melaksanakan penelitian.
11. Ayahandaku H. Abdul Mu'in dan Ibundaku Mimin Mintarsih serta kakak-kakak tercinta yang senantiasa memberikan dorongan moril maupun materiil kepada penulis. Selalu membimbing penulis dengan penuh cinta, kasih sayang dan do'a yang tidak akan pernah padam sepanjang masa meski waktu terus berlalu yang selalu menyinari setiap langkah dalam setiap tarikan nafas kehidupan ananda. (Ayah, Ibu semoga ananda bisa membalas setiap tetesan keringat dan air mata dengan amal bakti yang diridhoi Allah SWT, meskipun semua itu tidak akan pernah cukup untuk membalas lautan jasa dan kasih sayang beliau, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita sekeluarga).
12. Sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Semoga Allah SWT meridhai amal baik mereka serta memberikan balasan yang setimpal dengan kebaikan yang telah diberikannya.

Dengan kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan serta jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan dan data yang penulis gunakan. Dengan tangan terbuka penulis sangat berharap dan berterima kasih atas kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam dunia perbankan. Dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amiin...

Cirebon, Juli 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ز	z	ق	q
ب	B	س	s	ك	k
ت	T	ش	sy	ل	l
ث	Ts	ص	sh	م	m
ج	J	ض	dl	ن	n
ح	H	ط	th	و	w
خ	Kh	ظ	dh	ه	h
د	D	ع	‘	ء	‘
ذ	Dz	غ	gh	ي	y
ر	R	ف	f		

Keterangan:

a. Tanda *madd* (vokal panjang)

â = a dengan nada panjang

î = i dengan nada panjang

û = u dengan nada panjang

b. Kata sandang alif + lam (ال)

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

IKHTISAR

PERSETUJUAN

NOTA DINAS

OTENTITAS SKRIPSI

PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP

MOTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR..... i

PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-INDONESIA..... iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	7
1. Loyalitas Nasabah	7
2. Tingkat Kepuasan.....	16
3. Pelayanan Prima	25
4. Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	32
B. Penelitian yang Relevan	33
C. Kerangka Berfikir.....	35
D. Pengajuan Hipotesis	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Definisi Operasional Variabel.....	42
D. Jenis Data dan Sumber Data	45
E. Populasi dan Sampel.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Instrumen Penelitian	49
H. Uji Instrumen Penelitian	51
I. Uji Asumsi Klasik.....	59
J. Teknik Analisis Data	61



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BNI Syari'ah.....	64
1. Profil BNI Syari'ah.....	64
2. Gambaran Pelayanan Prima di BNI Syariah Kota Cirebon..	69
3. Gambaran Tingkat Kepuasan di BNI Syari'ah Kota Cirebon	71
4. Gambaran Loyalitas Nasabah di BNI Syari'ah Kota Cirebon	73
B. Gambaran Karakteristik Responden Bank BNI Syari'ah Kota Cirebon	74
C. Gambaran Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di BNI Syari'ah Kota Cirebon)	80
1. Gambaran Pelayanan Prima (X_1)	80
2. Gambaran Tingkat Kepuasan (X_2)	86
3. Gambaran Loyalitas Nasabah (Y)	92
D. Hasil Analisis Data Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	99
E. Analisis Ekonomi	111

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	112
B. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	43
2.	Tabel 3.2	Item Jawaban Kuesioner	51
3.	Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 dan Y	54
4.	Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 dan Y	57
5.	Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	75
6.	Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	76
7.	Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	76
8.	Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan	77
9.	Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	78
10.	Tabel 4.6	Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	79
11.	Tabel 4.7	Karyawan Bank Mampu Menjelaskan Produk-produk Yang Ada.....	80
12.	Tabel 4.8	Karyawan Bank Pandai Berkomunikasi dan Tidak Kaku dengan Nasabah.....	81
13.	Tabel 4.9	Karyawan Bank Memiliki Perilaku Yang Baik Dalam Menangani Nasabah	81
14.	Tabel 4.10	Karyawan Bank Memiliki Sikap Ramah dan Sopan Santun Dalam Melayani Nasabah	82
15.	Tabel 4.11	Karyawan Bank memiliki Rasa Percaya Diri, Bersikap Akrab dan Penuh Dengan Senyu	82



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

16. Tabel 4.12	Karyawan Bank Memiliki Ciri Fisik dan Penampilan Yang Menarik.....	83
17. Tabel 4.13	Karyawan Memiliki Kerapihan dan Kebersihan Dalam Berbusana dan Bekerja	83
18. Tabel 4.14	Karyawan Bank Tepat dan Cepat Dalam Melayani Sesuai Dengan Keinginan Nasabah.....	84
19. Tabel 4.15	Karyawan Bank Mampu Mengendalikan Diri dalam Menanggapi Keluhan Nasabah.....	85
20. Tabel 4.16	Karyawan Bank Memiliki Rasa Tanggung Jawab Terhadap Tugasnya.....	85
21. Tabel 4.17	Ketelitian Karyawan Bank Dalam Melayani Nasabah ...	86
22. Tabel 4.18	Kemampuan Karyawan bank dalam Menanggapi dan Mengatasi Keluhan/Masalah Dengan Cepat dan Tepat ..	87
23. Tabel 4.19	Kemampuan Karyawan Bank Dalam Memberikan Informasi Perbankan Kepada Nasabah Dengan Tidak Berbelit.....	87
24. Tabel 4.20	Memberi Rasa Aman Pada Nasabah Saat Bertransaksi..	88
25. Tabel 4.21	Pemberian Pelayanan Yang Baik Kepada Semua Nasabah	89
26. Tabel 4.22	Mampu Menjaga Rahasia Nasabah Dengan Baik	89
27. Tabel 4.23	Bersikap Simpatik Terhadap Permasalahan Nasabah	90
28. Tabel 4.24	Memberikan Perhatian dan sabar Dalam Melayani Nasabah.....	90



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

29. Tabel 4.25	Adanya Prasarana Halaman parkir Yang Nyaman dan Memadai	91
30. Tabel 4.26	Adanaya Sarana dan Prasarana Yang Menunjanag Seperti Komputer, Telephon, Alat Tulis, Meja dll.....	92
31. Tabel 4. 27	Nasabah Berminat Dengan Produk Yang Ditawarkan Oleh Bank	93
32. Tabel 4.28	Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Bank Secara Konsisten	93
33. Tabel 4.29	Bank Mampu Mengembangkan Produknya Yang Berkualitas Bagi Nasabah	94
34. Tabel 4.30	Produk Yang Ditawarkan Oleh Bank Bermanfaat Bagi Nasabah.....	94
35. Tabel 4.31	Nasabah Berkeinginan Membantu Untuk Merekomendasikan(Memasarkan) Produk Bank Kepada Orang Lain	95
36. Tabel 4.32	Nasabah Puas Atas Keberhasilan Pihak Lain Menggunakan Produk Bank Dibanding Produk Pesaing	96
37. Tabel 4.33	Nasabah sudah Lama Menggunakan Produk Bank Dibanding Produk Pesaing.....	96
38. Tabel 4.34	Nasabah Mampu Dalam Membela dan Mempertahankan Produk Dari Produk Para Pesaing.....	97



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

39. Tabel 4.35	Nasabah Tidak Terpengaruh Terhadap Produk Yang Ditawarkan Pesaing	98
40. Tabel 4.36	Nasabah Membantu/Memberi Masukan Terhadap Pengembangan Produk Bank	98
41. Tabel 4.37	Hasil Uji Normalitas Data.....	101
42. Tabel 4.38	Hasil Uji Multikolinearitas.....	102
43. Tabel 4.39	Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
44. Tabel 4.40	Hasil Uji Autokorelasi	104
45. Tabel 4.41	Hasil Uji t Secara Parsial	105
46. Tabel 4.42	Hasil Uji F Secara Simultan.....	107
47. Tabel 4.43	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	108
48. Tabel 4.44	Persamaan Model Regresi Berganda	109



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik dipasar domestik maupun internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak hanya bertumpu pada produk dan jasa tetapi juga bertumpu pada pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional ataupun syariah, dimana setiap bank mengemas jasa dan produk mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada fungsi awal bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Berdasarkan pada hal di atas dapat dikatakan bahwa sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan



dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Pelayanan yang prima tersebut akan menimbulkan tingkat kepuasan nasabah. Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa dalam hal ini perbankan syariah. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah mengatakan bahwa nilai adalah produk perbankan yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika nasabah mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh nasabah sampai pada tingkat cukup. Dalam konteks teori perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa dalam hal ini jasa perbankan syariah. Jika kinerja dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas atau senang. Kepuasan yang tinggi cenderung menyebabkan nasabah berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap perbankan syariah dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah loyalitas nasabah yang tinggi.

Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kota Cirebon, merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, hingga fasilitas pembayaran



rekening-rekening serta kemudahan jasa perbankan seperti ATM dll. Dalam kegiatan operasionalnya BNI Syariah Kota Cirebon dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tidak merasa kecewa. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pada bagian *front liner*, yang terdiri dari *teller*, *customer service* dan *security*. Hal tersebut disebabkan karena nasabah memiliki frekuensi berinteraksi yang cukup tinggi dengan ketiga bagian tersebut.

Jika dilihat dalam persaingan industri perbankan khususnya di Kota Cirebon, BNI Syariah yang berada di Jalan Sisingamangaraja Cirebon merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan bank-bank yang ada di kota Cirebon. Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya, BNI Syariah tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Permasalahan tersebut paling sering dihadapi oleh bagian *front liner* dikarenakan pelayanan pada bank lebih difokuskan pada bagian tersebut. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan nasabah tidak mempunyai loyalitas terhadap BNI Syariah. Dengan demikian pelayanan prima BNI Syariah harus ditingkatkan khususnya bagian *front liner*, sebab apabila pelayanan prima tidak ditingkatkan, kemungkinan nasabah tidak akan loyal dan berpaling dari BNI Syariah ke bank lain yang memberikan pelayanan lebih baik.

Selain itu, pengukuran terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan nasabah BNI Syariah juga merupakan indikator yang paling penting dari loyalitas nasabah. Bila tingkat kepuasan nasabah terhadap BNI Syariah tinggi, maka tidak cukup alasan



bagi nasabah untuk beralih kepada bank-bank lain dan nasabah pun akan mempunyai loyalitas yang cukup tinggi terhadap BNI Syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis berniat untuk membahasnya lebih lanjut melalui skripsi yang penulis beri judul ***Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : Di BNI Syari'ah Kota Cirebon).***

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari'ah Kota Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari'ah Kota Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima dan tingkat kepuasan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari'ah Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari'ah Kota Cirebon.



2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syari'ah Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan tingkat kepuasan secara simultan terhadap loyalitas nasabah secara simultan pada BNI Syari'ah Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan antara lain:

1. Untuk Bank

Penulisan ilmiah ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau sebagai bahan evaluasi bagi manajemen perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan kepercayaan nasabah serta dijadikan sebagai masukan dan dasar dalam pengambilan keputusan

2. Untuk Akademisi

Penulisan ilmiah ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk/wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yakni *Tri Darma Perguruan Tinggi*, bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ekonomi perbankan syari'ah.

3. Untuk Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk mengkomparasikan teori-teori yang diperoleh selama pendidikan ke dalam praktik sesungguhnya, khususnya pada bank yang diteliti.



E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penulisan skripsi ini maka penulis membuat sistematika sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan meliputi: Latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II, Kajian Pustaka yang meliputi: Landasan teori, penelitian yang terdahulu yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab III, Metodologi Penelitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional variabel, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan uji instrumen penelitian

Bab IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi: Gambaran umum BNI Syari'ah Kota Cirebon dan gambaran umum hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

Bab V, Penutup yang meliputi: Kesimpulan dan saran.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Nur Rianto. 2010 *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Arief, Muhtosim . 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing
- Arikunto, Suharsimi . 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- _____. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Buchory, Herry Achmad dan Djasmin Saladin. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Engel, James F., et.al. 1992. *Perilaku Konsumen, alih bahasa FX Budiyo*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Kencana
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia

Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana

Kertajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: PT. Mizan Pustaka

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi ke 12*. Jakarta: PT. Indeks

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Nasehuddien, Toto Syatori. 2008. *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Cirebon: STAIN Press

Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom

Riduwan. 2007. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Muda*. Bandung: Alfabeta

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta

Riduwan dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika Cet. Ke 3*. Bandung: Alfabeta



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Soedjas, Tribowo dan Bayu Aji Aritejo. 2006. *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

_____. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo

Sutopo dan Adi Suryanto. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa

Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi

_____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya